

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dipandang sebagai suatu peranan yang penting diarah industri, karena apa yang dilakukan oleh seorang manajer SDM akan menggambarkan bagaimana aktivasi pengelolaan SDM pada lingkungan suatu perusahaan tersebut. Manajemen SDM adalah suatu proses yang mencakup evaluasi terhadap kebutuhan SDM, mendapatkan orang-orang untuk memenuhi kebutuhan itu, dan mengoptimasikan pendayagunaan sumber daya yang penting tersebut dengan cara memberikan insentif dan penugasan yang tepat, agar sesuai dengan kebutuhan dan tujuan organisasi dimana SDM itu berada (Widodo, 2015:2).

Adapun beberapa hal pada organisasi yang memiliki peran sangat penting dalam mencapai tujuan organisasi jangka panjang ataupun jangka pendek. Salah satunya ialah Sumber Daya Manusia. Kenapa hal ini penting? Karena dengan adanya Sumber Daya Manusia yang bermutu maka akan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja yang ada, sehingga tujuan organisasi akan mudah untuk dicapai. Dalam proses mencapai tujuannya juga, perusahaan perlu memperhatikan tingkat kepuasan kerja karyawan.

Kepuasan kerja karyawan merupakan kunci pendorong moral, kedisiplinan, dan prestasi kerja karyawan dalam mendukung terwujudnya tujuan perusahaan (Hasibuan, 2018:203). Dengan kata lain, kepuasan kerja bagi karyawan merupakan

kunci dari sehatnya sebuah organisasi. Karena, karyawan dengan kepuasan kerja yang tinggi memiliki semangat kerja yang tinggi pula, sehingga kinerja kerjanya juga akan maksimal. Sebaliknya, karyawan dengan kepuasan kerja yang rendah, dapat menyebabkan kinerja kerjanya menjadi buruk, mereka menjadi tidak bersemangat dalam bekerja, dan ini akan sangat berdampak bagi perusahaan. Itulah yang menyebabkan kepuasan kerja karyawan dinilai sangat penting terutama untuk menunjang kinerja perusahaan dalam persaingan di era globalisasi ini.

Terdapat faktor yang harus diperhatikan perusahaan dalam usaha mencapai kepuasan kerja karyawan, salah satunya adalah kecerdasan emosional. Menurut Ginanjar (dikutip di Masaong dan Tilome, 2016:77) kecerdasan emosional diartikan sebagai kemampuan untuk mendengarkan bisikan emosional dan menjadikannya sumber informasi maha penting untuk memahami diri sendiri dan orang lain demi mencapai tujuan. Sehingga, manajer perlu membina karyawannya untuk memiliki kecerdasan emosional yang baik apabila mengharapkan tingkat kepuasan kerja yang baik serta berimbas pada proses pencapaian tujuan perusahaan secara efektif dan efisien.

Komitmen organisasi merupakan suatu sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan. Yusuf dan Syarif (2017,27) mengatakan, komitmen organisasional adalah sikap loyalitas karyawan terhadap organisasi, dengan cara tetap bertahan dalam organisasi, membantu mencapai tujuan organisasi dan tidak memiliki keinginan untuk meninggalkan organisasi dengan alasan apapun. Maka dengan memiliki komitmen yang tinggi, kepuasan kerja karyawan ikut menjadi lebih baik dan

berdampak pada kesungguhan dalam pekerjaan dan ada loyalitas serta afeksi positif terhadap organisasi.

Vivo Mobile Indonesia adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang penjualan smartphone. Vivo Mobile Indonesia merupakan distributor utama produk smartphone merek Vivo di Indonesia, yang berdiri pada tahun 2009, dan mencakup beberapa area di Indonesia. Disini peneliti melakukan penelitian pada salah satu anak cabang perusahaan di Baturaja Sumatera Selatan.

PT Shitong International Teknologi memiliki sejumlah 33 karyawan promotor atau tim penjualan dan promosi, yang ditempatkan pada berbagai konter smartphone yang sebelumnya telah bekerja sama dengan Vivo Mobile Indonesia. Melalui pekerjaan lapangan seperti ini tentunya kecerdasan emosional sangat diperlukan dalam memasarkan produk smartphone dengan baik kepada para konsumen. Sehingga, manajer perlu membina karyawannya untuk memiliki kecerdasan emosional yang baik apabila mengharapkan tingkat kepuasan kerja yang baik serta berimbas pada target penjualan perusahaan secara efektif dan efisien. Selain itu, dibutuhkannya juga sebuah komitmen yang tinggi terhadap organisasi, karena komitmen yang semakin tinggi, kepuasan kerja karyawan ikut menjadi lebih baik dan berdampak pada kesungguhan dalam pekerjaan dan ada loyalitas serta afeksi positif terhadap organisasi.

Berdasarkan dari hasil observasi awal yang dilakukan pada karyawan PT Shitong International Teknologi, ditemukan fenomena menarik yang terjadi pada beberapa karyawan dalam kecerdasan emosional terkait mengelola emosi. Yang

pertama yaitu, permasalahan pada kurangnya kemampuan dalam menangani emosi dengan baik, yang mana hal ini tentunya dapat berdampak buruk pada tingkat penjualan karyawan. Seperti jika terdapat konflik diantara karyawan, dengan perasaan amarah tersebut dapat mempengaruhi pelayanan menjadi buruk terhadap konsumen yang hendak ingin membeli smartphone.

Selanjutnya, terdapat permasalahan yang terjadi terkait mengenali emosi orang lain atau empati, yang mana pada sebagian karyawan masih kurang bisa memahami perasaan karyawan lainnya. Dengan adanya fenomena ini tentunya akan dapat berakibat buruk pada tingkat kepuasan kerja karyawan. Yang mana karyawan akan merasa tidak puas dengan pekerjaannya akibat adanya permasalahan dalam mengendalikan serta mengenali emosi yang buruk.

Untuk membuktikan fenomena kecerdasan emosional karyawan pada PT Shitong International Teknologi Cabang Baturaja ini, penulis telah melakukan pra survey awal kepada 8 orang responden dengan tingkat persentase 100%, dimana hasil pra survey dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 1.1**  
**Hasil Pra Survey Variabel Kecerdasan Emosional Karyawan Shitong International Teknologi Cabang Baturaja**

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban					Total
		SS	S	N	TS	STS	
<b>A.</b>	<b>Mengenali Emosi Diri (Kesadaran Diri)</b>						
1	Promotor harus bisa mengendalikan emosinya	3	2	3	-	-	8
2	Mempertimbangkan dahulu keputusan yang akan dilakukan	2	5	1	-	-	8

3	Sadar akan kemampuan diri sebagai promotor	3	3	2	-	-	8
<b>B.</b>	<b>Mengelola Emosi</b>						
4	Promotor mampu menangani emosinya dengan baik dalam menghadapi konsumen	1	2	4	1	-	8
5	Mampu menahan amarah	-	-	7	-	1	8
6	Mengelolah diri dalam segala hal itu penting	-	5	1	1	1	8
<b>C.</b>	<b>Memotivasi Diri</b>						
7	Promotor harus mengatasi impuls emosi negatif pada dirinya.	3	4	1	-	-	8
8	Promotor optimis bahwa pekerjaanya akan berhasil.	4	3	1	-	-	8
9	Harus mampu memotivasi diri sendiri dalam bekerja.	1	4	3	-	-	8
<b>D.</b>	<b>Mengenali Emosi Orang Lain (Empati)</b>						
10	Promotor dapat memahami perasaan karyawan yang lain	-	2	6	-	-	8
11	Promotor dapat merasakan permasalahan dalam pekerjaan Promotor yang lain	2	1	2	3	-	8
12	Memiliki empati antar sesama teman.	1	1	3	2	1	8
<b>E.</b>	<b>Membina Hubungan</b>						
13	Mampu membaca situasi sosial dalam perusahaan	4	4	-	-	-	8
14	Mampu berinteraksi dengan orang lain	4	2	2	-	-	8
15	Memiliki jiwa sosial yang tinggi antar sesama teman.	1	4	3	-	-	8

Sumber: Data hasil pra-survey, data diolah

Dari tanggapan karyawan terhadap kuesioner yang terdapat pada tabel 1.1 dapat dilihat bahwa karyawan PT Shitong International Teknologi Cabang Baturaja ini, masih memiliki kemampuan yang cukup rendah dalam mengelola emosi terlihat pada responden yang menjawab pernyataan 4 dengan tingkat persentase 12,50% tidak setuju, pernyataan 5 dengan tingkat persentase 12,50% sangat tidak setuju,

serta pernyataan 6 dengan tingkat persentase 12,50% tidak setuju dan 12,50% sangat tidak setuju. Selain itu, sikap mengenali emosi orang lain (empati) masih cukup rendah pada karyawan, hal ini ditandai dengan adanya karyawan yang menjawab tidak setuju pada pernyataan 11 dengan tingkat persentase sebanyak 37,50%, dan pernyataan 12 dengan tingkat persentase 25,00% tidak setuju dan 12,50% menjawab sangat tidak setuju.

Selain itu, didapatkan pula permasalahan pada komitmen organisasi terkait komitmen normatif. Yaitu, karyawan merasa tidak ada yang masih dipertanggung jawabkan baik secara moral ataupun etis jika ingin keluar dari pekerjaannya, dan kurangnya kesadaran bahwa komitmen adalah hal yang harus dilakukan. Dengan adanya permasalahan ini maka karyawan dapat keluar kapan saja dari pekerjaannya jika ada hal tertentu yang menjadi faktor pemicunya, baik itu dari internal maupun eksternal. Seperti jika terdapat konflik yang berkepanjangan terjadi diantara karyawan yang mana karyawan itu sendiri kurang mampu dalam menangani emosi, maka faktor ini kemungkinan dapat menjadi pemicu atas keluarnya karyawan dari perusahaan tersebut.

Untuk memperkuat fenomena komitmen organisasi tersebut, penulis telah melakukan pra survey terhadap 8 orang responden dengan tingkat persentase 100%, dimana hasil pra survey dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 1.2**  
**Hasil Pra Survey Variabel Komitmen Organisasi Karyawan Shitong**  
**International Teknologi Cabang Baturaja**

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban					Total
		SS	S	N	TS	STS	
<b>A.</b>	<b><i>Affective Commitment</i></b>						
1	Merasa sangat berbahagia menghabiskan sisa karir di perusahaan ini	2	4	2	-	-	8
2	Merasa masalah yang terjadi di perusahaan menjadi permasalahan pribadi juga	2	3	3	-	-	8
3	Merasa menjadi bagian keluarga pada perusahaan ini.	5	1	1	1	-	8
<b>B.</b>	<b><i>Continuance Commitment</i></b>						
4	Berkeinginan tetap tinggal karena kebutuhan gaji	5	2	1	-	-	8
5	Berkeinginan tetap tinggal karena keuntungan yang didapat, seperti bonus dan lain sebagainya	2	5	1	-	-	8
6	Merasa berat jika meninggalkan organisasi meskipun sangat ingin sekali	6	2	-	-	-	8
<b>C.</b>	<b><i>Normative Commitment</i></b>						
7	Masih ada tanggung jawab jika ingin keluar dari pekerjaan	-	1	4	1	2	8
8	Sadar bahwa komitmen adalah hal yang harus dilakukan	1	-	5	2	-	8
9	Yakin terhadap organisasi ini	1	2	5			8

Sumber: Data hasil pra-survey, data diolah

Pada tabel 1.2 terlihat masih kurangnya komitmen normatif pada karyawan terhadap perusahaan ditandai dengan adanya jawaban tidak setuju pada pernyataan 7 dengan tingkat persentase sebanyak 12,50%, dan sangat tidak setuju sebanyak 2 responden atau tingkat persentase 25,00%. Kemudian untuk pernyataan 8 tidak setuju dengan tingkat persentase sebanyak 25,00%.

Berdasarkan fenomena dan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Shitong International Teknologi Cabang Baturaja”.

## **1.2 Batasan dan Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Batasan Masalah**

Dikarenakan keterbatasan penulis dari segi kemampuan dan waktu serta agar penelitian ini lebih terarah, dari beberapa masalah yang telah teridentifikasi berdasarkan fenomena masalah pada perusahaan, maka penulis membatasi permasalahan yang akan diteliti hanya pada kecerdasan emosional, komitmen organisasi dan kepuasan kerja.

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini apakah kecerdasan emosional dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT Shitong International Teknologi Cabang Baturaja baik secara parsial maupun simultan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional dan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan PT Shitong International Teknologi Cabang Baturaja baik secara parsial maupun simultan.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Pada akhirnya penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat bagi penulis, perusahaan dan peneliti lainnya. Diantaranya sebagai berikut:



- a. Bagi penulis, bisa menambah wawasan dan memperluas ilmu pengetahuan terhadap manajemen sumber daya manusia tepatnya yang menyangkut dengan pengaruh kecerdasan emosional, komitmen organisasi dan kepuasan kerja.
- b. Bagi pihak perusahaan, dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi Vivo Mobile Cabang Baturaja. Terutama terhadap pengaruh kecerdasan emosional, komitmen organisasi dan kepuasan kerja.
- c. Bagi peneliti lainnya, diharapkan dengan adanya hasil penelitian ini dapat membantu dalam menambah bahan pembelajaran dan penerapan ilmu di bidang manajemen khususnya di bidang manajemen sumber daya manusia.